よくあるご質問

故障かな ?”と思っても、調べてみると故障ではないこともあります。
また、Windows やソフトウェア、周辺機器が原因で発生するトラブルもあります。
お問い合わせや修理のご依頼の前に、ここに記載されている内容を参照して問題の解決方法がないか、
もう一度よくお確かめください。
また、次の取扱説明書やホームページなどでも問題の解決方法を調べてみてください。

・タブレットサポートページ（http://www.sharp.co.jp/business/tablet/support/）
・Windows の「ヘルプとサポート」画面の右端を左にスワイプ→［設定］→［ヘルプ］
・お使いのソフトウェアの取扱説明書、ヘルプ、ソフトウェアメーカーのホームページ
・お使いの周辺機器の取扱説明書、周辺機器メーカーのホームページ。
　それでも問題が解決しないときはシステムの復元やスタートアップ修復を試してみてください。
・問題が解決しないときは、この製品の再インストール（ご購入時の状態に戻すこと）をお勧めします。
・システムの修復や、再インストールについては「サービスガイド （バックアップについて 11 ページ」を
　参照してください。

■電源

こんなときは	ここをお確かめください
電源が入らない	はじめてお使いになる場合、AC アダプターを接続してから電源を入れてください。
	AC アダプターを接続して、充電ランプの状態を確認してください。 充電ランプが点滅しているときは、内部温度が高温または低温になったために充電停止状態になっています。この製品の操作をやめたり、電源を切ったりして内部温度が下がれば、充電が再開されます。電源が切れた状態（スリープ含む）で何度も充電が停止する場合は、充電回路またはバッテリーの異常が考えられるので直ちに充電を中止し、付属の取扱説明書の「アフターサービスについて」をご覧になり、点検・修理を依頼してください。
電源が切れない	を長押しして電源を切り、その後電源を入れ直してください。

■Windows ／アプリ関連

こんなときは	ここをお確かめください
Windows が起動しない	複数のUSBデバイスを接続した状態で電源を入れるとWindowsが起動しない場合があります。USBデバイスを取り外して起動してください。 なお、BIOS SETUPの「Advanced」内の「USB Precondition」を「Enabled」に変更すると改善する場合があります。
「Windows のライセンス認証」という青い画面が表示された	「PC の設定を開く」をタップし、インターネットまたは電話で、Windows のライセンス認証をおこなってください。
アプリのインストールが正常におこなわれない	セキュリティ対策アプリの影響を受けている可能性があります。セキュリティ対策アプリをいったん終了してから、インストールしてください。
	各アプリのサポート窓口にお問い合わせください。

アプリがうまく動かない	同時に複数のアプリを起動している場合は使用していないアプリを終了させてください。
	不要なファイルを削除したり、ごみ箱を空にしたりして、空き容量を増やしてください。
	アプリの説明やヘルプをもう一度参照し、正しく設定されているか、注意事項や制限事項はないか確認してください。
	一部のアプリは、アクセス許可を「オン」にしないと正しく動作しない場合があります。 次の手順で設定を変更してください。 1. 設定を変更したいアプリを起動した状態で、ディスプレイの右端を左にスワイプ 2. ［設定］→［アクセス許可］ 3. 各項目を「オン」に変更する
	ファイアウォール機能が動作を制限している可能性があります。お使いの環境に応じてファイアウォール機能の設定を変更してください。
	アプリを一度終了し、再度起動してください。
アプリが動かなくなった	次の手順でアプリを終了させてください。 1. [スタート画面] → [ ] →アプリ一覧から [タスクマネージャー] を選択 2. 動かなくなったアプリを選択→［タスクの終了］
ユーザーアカウント制御画面が表示される	サインインしているユーザーアカウントの種類によって、対処が異なります。 管理者の場合：「はい」をタップしてください。 標準ユーザーの場合：管理者アカウントのパスワードを入力してください。
デスクトップ画面右下の通知領域にアプリのアイコンが表示されない	アプリが起動していない可能性があります。もう一度アプリを起動してください。
	アイコンが隠れている可能性があります。通知領域にある「 」をタップしてください。
頻繁にフリーズするなど、動作が不安定になる	不要なファイルを削除したり、ごみ箱を空にしたりして、空き容量を増やしてください。 また、万が一に備えてバックアップをとっておくことをお勧めします。
ご購入時の状態に戻すリカバリーができない	「 システムの復元 」（サービスガイド13 ページ ）、「環境をリフレッシュする 」（サービスガイド15 ページ） を参照してください。

■バッテリー

こんなときは	ここをお確かめください
バッテリーの使用時間が極端に短い	バッテリーパックが寿命に達している可能性があります。バッテリーの交換を依頼してください。（有償）
	USB給電設定が有効になっている可能性があります。 QuickAgentを起動し、[管理]メニューの[USB給電]の設定を確認してください。 USB 給電が実行されている場合、バッテリー使用時間が短くなります。 なお、本設定はユーザー毎に記憶され、マルチユーザー環境でご利用される場合、シャットダウン時のUSB給電や満充電の設定は最後に使用されたユーザーの設定が有効になります。

50%/80%までしか充電されない	満充電の設定が変更されている可能性があります。 QuickAgentを起動し、[管理]メニューの[満充電]の設定を確認してください。 なお、本設定はユーザー毎に記憶され、マルチユーザー環境でご利用される場合、シャットダウン時のUSB給電や満充電の設定は最後に使用されたユーザーの設定が有効になります。
充電されない	電源コードの電源プラグがコンセントに正しく差し込まれていない可能性があります。正しく差し込まれているか確認してください。
	AC アダプター、電源コードが正しく接続されていない可能性があります。正しく接続されているか確認してください。
	充電ランプが点滅のときは、内部温度が高温または低温になったために充電停止状態になっています。この製品の操作をやめたり、電源を切ったりして内部温度が下がれば、充電が再開されます。電源が切れた状態（スリープ含む）で何度も充電が停止する場合は、充電回路またはバッテリーの異常が考えられるので直ちに充電を中止し、付属の取扱説明書の「アフターサービスについて」をご覧になり、点検・修理を依頼してください。
バッテリの残り時間が増減する。	バッテリの残り時間は作業内容や時間によってたえず変化します。 Microsoft社の下記サイトの記載も参考にしてください。 http://windows.microsoft.com/ja-jp/windows-8/battery-meter-frequently-asked-questions

■サウンド

こんなときは	ここをお確かめください
スピーカーから音が出ない	消音（ミュート）になっている可能性があります。次の手順で消音（ミュート）を解除してください。 1. ディスプレイの右端を左にスワイプ 2. ［設定］→［ ］→「スピーカー」の音量を調節
	音量が小さくなっている可能性があります。音量調整ボタンを押して、適切な音量にしてください。
	ヘッドホンを接続しているため、スピーカーから音が聞こえない可能性があります。ヘッドホンを取り外すか、ヘッドホンを接続したときの設定を変更してください。
音が割れる	音量が大きすぎる可能性があります。音量調整ボタンを押して、適切な音量にしてください。
マイクからうまく録音ができない	録音の設定が適切でない可能性があります。次の手順でマイクの音量を調整してください。 1. スタート画面で→［ ］→アプリ一覧 2. ［コントロールパネル］→［ハードウェアとサウンド］→［サウンド］→［録音］ 3.「マイク」をロングタッチ→［プロパティ］→［レベル］ 4.「マイク」の音量を調節 5. ［OK］→［OK］

■ディスプレイ

こんなときは	ここをお確かめください
画面が表示されない	電源が切れている可能性があります。電源を入れてください。
	スリープになっている可能性があります。スリープから復帰させてください。
	バッテリーが充電されているか確認してください。バッテリー残量が不足しているときは、充電してください。
	外部ディスプレイのみに表示する設定になっている可能性があります。ディスプレイ表示の設定が「セカンドスクリーンのみ」になっていると表示されません。次の手順で設定を変更してください。 1. ディスプレイの右端を左にスワイプ 2. ［デバイス］→［表示］→［セカンドスクリーン］ 3. 項目を選択
	画面が暗すぎる可能性があります。次の手順で画面の明るさを調節してください。 1. ディスプレイの右端を左にスワイプ 2. ［設定］→［ディスプレイ］ 3. 明るさを調整
	を長押しして電源を切り、その後電源を入れ直してください。
タッチパネルを操作できない	ディスプレイが汚れている可能性があります。画面に水分（汗）や汚れがついていると正しく動作しません。電源を切ってから、乾いた柔らかい布などで軽く拭いてください。
	コラージュモードで使用される際にはタッチパネルの入力位置と画面の表示位置が一致しません。 ※コラージュモード：外部ディスプレイの画面を連結し、単一の大きなデスクトップとして利用できます。
	を長押しして電源を切り、その後電源を入れ直してください。
画面の表示が見にくい	画面が暗すぎる可能性があります。次の手順で画面の明るさを調節してください。 1. ディスプレイの右端を左にスワイプ 2［. 設定］→［ディスプレイ］ 3. 明るさを調整
	画質が合っていない可能性があります。次の手順で画質を調節してください。 1. スタート画面で→［ ］→アプリー覧 2［. コントロールパネル］→［ハードウェアとサウンド］→［ディスプレイ］ 3. ディスプレイウィンドウ左の「色の調整」をタップ 4. 画面の指示に従って操作
画面の明るさを調節できない	再起動や AC アダプターの接続や取り外しをおこなった直後に明るさを調節した場合はしばらく待ってから調節してください。

画面の表示が乱れる	ゲームアプリなどをインストールしたときに、ディスプレイドライバーが置き換えられた可能性があります。ディスプレイドライバーを再インストールしてください。
	解像度や発色数の設定が変更されている可能性があります。次の手順で解像度や発色数を変更してください。 1. デスクトップ画面をロングタッチ→［画面の解像度］ 2. 解像度を変更→［適用］→［OK］
アイコンやウィンドウの一部が画面に残ってしまった	ウィンドウを一度最小化し、再度表示してください。
外部ディスプレイに画面が表示されない	ケーブルが正しく接続されていない可能性があります。ケーブルを接続し直してください。
	外部ディスプレイでサポートされていない解像度で表示しようとしている可能性があります。お使いの外部ディスプレイの取扱説明書で、サポートされている解像度を確認してください。
グラフィックドライバーのビデオ設定が反映されない	アプリによっては、グラフィックドライバーの設定を反映しないものがあります。 各アプリのサポート窓口にお問い合わせください。

■ネットワーク

こんなときは	ここをお確かめください
無線 LAN 機能（Wi-Fi）が利用できない	この製品の無線 LAN（Wi-Fi）の設定が正しいか確認してください。
	無線 LAN アクセスポイントの電源が入っているか、設定が正しいか確認してください。
	この製品とネットワーク機器の距離が遠かったり、間に障害物があったりすると、電波が届きにくくなります。設置場所を変えることで、改善できる場合があります。
	「機内モード」が「オン」もしくは「Wi-Fi」が「オフ」になっている可能性があります。 次の手順で設定を変更してください。 「機内モード」 1. ディスプレイの右端を左にスワイプ 2. ［設定］→［ ✈ ］ 3. 「機内モード」を「オフ」に切り替える 「Wi-Fi」 1. ディスプレイの右端を左にスワイプ 2. ［設定］→［ 📶 ］ 3. 「Wi-Fi」を「オン」に切り替える
ワイヤレス画面出力機能が利用できない。	この製品とネットワーク機器の距離が遠かったり、間に障害物があったりすると、電波が届きにくくなります。設置場所を変えることで、改善できる場合があります。

無線機能を海外で使用することはできますか。	本製品は日本国内の基準、認証に基づき製造されています。 本製品に搭載の無線機能（無線LAN、Bluetooth）は、日本国内でのみご使用ください。 海外で無線機能をご使用になった場合、現地国の法令等に抵触する可能性があります。

■USB デバイス

こんなときは	ここをお確かめください
USB デバイスが使えない。	ケーブルが正しく接続されていない可能性があります。ケーブルを正しく接続してください。
	ドライバーに問題がある可能性があります。USB デバイスの取扱説明書をご覧になり、必要なドライバーをインストールしてください。
	この製品を再起動して、USB デバイスを接続し直してください。
	ポータブル DVD やハードディスクドライブの場合、動作内容によっては、電力が不足する場合があります。USB2 ポート対応の Y ケーブルをご使用ください。 ご使用前に各デバイスメーカーのサポート窓口へお問い合わせください。

■デジタイザーペン

こんなときは	ここをお確かめください
書き始めが入力されない。	しばらくご使用になられない場合、デジタイザーペンがスリープ状態に入ります。 お使いになる前に、ペン先を画面にタップするか、デジタイザーペンのボタンを押してください。スリープ状態から復帰します。
動作しない。	電池を外して入れ直してください。 数回繰り返しても動作しない場合、電池切れの可能性があります。
外縁部でペンのカーソルが正しく追従しない。	デバイスの制限となります。 Win8.1モデルの場合、キャリブレーションを行うことで症状を軽減することが出来ますが、ペンでは外縁部に届かなくなりチャームを出す等の操作ができなくなります。（指での操作は可能です）
ペンのカーソルがペン先にでない。	ペンのカーソルはペンの真下に表示されます。ペンを斜めに使用されるとカーソルがペン先にでませんので、ペンを立ててご利用ください。

■サポート

こんなときは	ここをお確かめください
製品の廃棄方法を教えてください。	本製品は、事業系パソコンに分類されるため、廃棄はユーザー様ご自身でお願いします。 廃棄方法がわからない場合、当社にて廃棄を行うこともできます。（有償） 廃棄のお申し込み方法は、 http://www.sharp.co.jp/corporate/eco/recycle/business.html をご参照ください。
TPMを使用する場合の注意点を教えてください。	・TPMの使用で設定したパスワードは、忘れないようにご注意ください。 パスワードを忘れた場合、TPMで保護されたデータを復元することができません。 ・修理などに出される場合、データはお客様にてバックアップしてください。 修理により、万一データが消失した場合でも、当社では一切の責任を負いかねますので、予めご了承ください。 ・修理などを行った場合、TPMを交換して返却する場合がございます。

■タッチディスプレイリンク

こんなときは	ここをお確かめください
シャープ製タブレット端末RW-T107やRW-T110で画面共有時に、画面の更新が遅いことがあります。	ネットワーク環境を再度ご確認ください。それでも改善されない場合、以下のように、 無線LAN設定の省電力モードを無効に設定すると改善されることがあります。 設定 → 無線とネットワーク → 無線LAN設定 の画面でメニューより詳細設定を選択し、 無線LANのスリープ設定を「スリープにしない」以外に設定し、 「無線LAN省電力モード」を「無効（省電力モードに移行しない）」に設定してください。 RW-N107やRW-N110についても同じ設定にすると改善されることがあります。
QuickAgentからタッチディスプレイリンクで会議をする場合、複数台接続できますか？	QuickAgentから「会議開始」を行なうと、無線アクセスポイント機能(*)が自動で設定されます。複数台接続することが出来ますが、ご利用の環境によっては4台以上接続すると、接続できなくなったり、不安定になる場合があります。 この場合、各々の端末を既存の無線LANアクセスポイントに接続したうえで、QuickAgentを使わずに、スタートメニューからタッチディスプレイリンクを起動し、会議を再設定してください。 無線アクセスポイント機能(*)が不安定になってしまった場合には、ネットワークアダプターのリセットや、端末の再起動で改善する場合があります。 ネットワークアダプターをリセットのリセット方法： デバイスマネージャ→ネットワークアダプタ→Intel(R) Dual Band Wireless-AC 7260を一旦無効にして、再度有効にしてください。 (*)無線アクセスポイント機能（ソフトウェアアクセスポイント機能）とは 端末の無線LANアダプタにアクセスポイント機能を付加して、端末がアクセスポイントとして振る舞えるようにするOSに搭載されている機能です。複数台で接続するとネットワークアダプターに負担がかかるため、不安定になる場合があります。

■ペンソフトモバイル

こんなときは	ここをお確かめください
タッチの誤入力が気になります。	[環境設定]→[一般設定]から、ジェスチャの使用をしないにしてください。タッチ入力を無効にすることができます。

■タッチディスプレイレイアウト

こんなときは	ここをお確かめください
メニューボタンが表示されないウィンドウがある	対象となるウィンドウの手前に、対象外のウィンドウが配置されると、 メニューボタンが予期せぬ位置に表示されることがあります。 このような場合は、対象となるウィンドウを最小化すると表示されません。
Guestアカウントでも実行できるのでしょうか？	Guestアカウントで実行した場合は、ウィンドウ検出機能の一部が 動作していないため正確にウィンドウを検出できません。 検出できたウィンドウだけであれば、自動整列などは機能します。
Windows7には対応しておりますか？	現在対応しておりません。 RW-16G1(Windows8.1Pro(64bit))で動作確認しております。

■QuickAgent

こんなときは	ここをお確かめください
QuickAgentの「リンク」機能で設定される「ネットワークSSID」及び「セキュリティーパスワード」を自分な好きな文字列に設定したい。	以下の手順で、「ネットワークSSID」及び「セキュリティーパスワード」をお好みの文字列に設定できます。 (1) [管理]→[リンク]→[他端末とつながる]にて、「ネットワークSSID」をタップする。 (2) [ネットワークSSID」と「パスワード」にお好みの文字列を入力する。 (3) [登録]をタップする。 また、NFC機能を用いて接続を行う場合は、Androidスマートフォンまたはタブレット端末側で、以下の設定をお願いします。 設定を行わないと、接続の際に「ネットワークSSID」及び「セキュリティーパスワード」が変更されてしまいます。 (1) [リンク]→[会議開始]→[ホストのタブレットを設定する]をタップする。 (2) [ホストを毎回設定する」のチェックを外す。 (3) [リンク]→[写真の取込]→[ホストのタブレットを設定する]をタップする。 (4) [ホストを毎回設定する」のチェックを外す。 注意）推測されやすいパスワードは設定しないようにご注意ください。

■その他

こんなときは	ここをお確かめください
Bluetooth機器が使用できなくなりました。	Bluetooth機器がデバイスとして認識されているか確認してください。 （[コントロールパネル]→[ハードウェアとサウンド]→[デバイスとプリンター]から確認できます。） Bluetooth機器の電池が切れていないか確認してください。 デバイスマネジャーのBluetoothの項目に「！」があるか確認してください。 「！」がある場合、デスクトップ画面左下のスタートボタンから再起動を実施してください。

14C①